

Cómo tomar una decisión sabia: evitar los errores comunes al momento de elegir a un proveedor de SaaS



Introducción

Hay evidencia para tener en cuenta con respecto al uso de aplicaciones empresariales basadas en la nube o de SaaS. Ofrecen una implementación rápida, lo que se traduce en un retorno rápido de la inversión. Los productos de SaaS requieren, en general, poca tecnología; en solo cuestión de horas, cualquier empresa puede iniciar sus actividades con aplicaciones de CRM de SaaS con una implementación básica. Además, la suscripción mensual o anual representa un modelo de costos de riesgo más bajo.

Pero simplemente sumergirse en una implementación de SaaS para sus aplicaciones empresariales esenciales y albergar datos críticos en cualquier proveedor de SaaS puede representar un riesgo grave. En este libro electrónico, describimos los riesgos relacionados con la elección de la aplicación de SaaS o nube incorrecta. Además, le ofrecemos sugerencias para crear un plan de continuidad empresarial sólido para sus aplicaciones empresariales esenciales.



Contenido

- 4 Sección I: ¿Su proveedor de SaaS es “demasiado grande para fallar”? Piense nuevamente...
- 5 Sección II: No solo un problema de TI
- 6 Sección III: Los costos de la discontinuidad
- 7 Sección IV: ¡Aprópiase de sus datos!
- 8 Sección V: Cómo tomar una decisión sabia
- 9 Sección VI: Conclusiones



Acerca de SugarCRM

SugarCRM permite a los negocios crear relaciones extraordinarias con los clientes mediante la solución de administración de las relaciones con los clientes más innovadora y asequible del mercado. Poniendo al individuo en el centro de su solución, SugarCRM trabaja en primera persona con la CRM y empodera a las personas de todos los niveles de una organización para comprender y comunicarse mejor con los clientes.

www.sugarcrm.com

Sección I: ¿Su proveedor de SaaS es “demasiado grande para fallar”? Piense nuevamente...

Cuando decida implementar una aplicación empresarial basada en la nube o de SaaS, como un sistema de CRM, hay diversos factores para tener en cuenta. Desea el mejor conjunto de características que se adapte a las necesidades de su empresa. Además, es importante elegir a un proveedor que cuente con la viabilidad financiera que mejor garantice una experiencia sin problemas durante todo el transcurso del uso del software que haga usted.

Muchas personas encargadas de tomar decisiones suponen que la implementación de un producto de una “gran empresa” no deja lugar a dudas de que el producto nunca dejará de funcionar. No obstante, no siempre es así. Tomemos como ejemplo a Google. Como una de las compañías más grandes del mundo, muchos desarrolladores y consumidores pensaron que sería inteligente usar y desarrollar sobre su herramienta “Google reader”. Sin embargo, casi sin advertencia alguna, Google decidió discontinuar el desarrollo e, incluso, el acceso a ese producto basado en la nube. Si una de las compañías más grandes del mundo puede alterar o terminar la vida de un producto, ¿qué se puede esperar de las compañías más pequeñas?

Discontinuar un producto orientado prácticamente para el consumidor es una cosa; sin embargo, ¿qué sucede cuando desaparece un producto que ejecuta procesos empresariales esenciales? Ese fue el caso con Entellium, producto involucrado en un escándalo legal y financiero en 2009 que, finalmente, fue abandonado y dejó a toda su base de usuarios expuestos, sin advertencia ni ayuda.

El punto es que tanto las compañías grandes como las pequeñas pueden finalizar el desarrollo o soporte de un producto. El mejor modo de planificar para este tipo de interrupciones es elegir a un proveedor que ofrezca una protección sólida en el caso de que se produzca una catástrofe o un período de inactividad prolongado, con la capacidad para ser dueño del software y de poder usarlo en cualquier lugar (y no únicamente desde un entorno único de nube limitado).



...elija un proveedor que le proporcione protección y la capacidad para ser dueño del software y de poder usarlo en cualquier lugar...”

Sección II: No solo un problema de TI

Muchos de los motivos que justifican la implementación del software de SaaS se centran en que “simplemente funciona” y es fácil de usar e implementar para los usuarios, lo que evita que se ocupe al equipo de TI para esas tareas. No obstante, los usuarios finales de SaaS deben comprender los detalles de la distribución del servicio. Existen tres áreas principales que pueden afectar su empresa: interrupciones, mantenimiento y actualizaciones de software. ¿Para cuándo se programó el mantenimiento de rutina y cuánto tiempo estará desactivado el sistema? ¿Con qué frecuencia se realizan las actualizaciones de software? ¿Cómo pueden afectar las actualizaciones a las aplicaciones y su uso?

¿Se imagina llegar al trabajo un lunes por la mañana y descubrir que las herramientas que usa para realizar su tarea son prácticamente irreconocibles debido a una actualización importante del producto? ¿Cómo se vería afectada su productividad para el corto plazo? Imagine que, como gerente de docenas de representantes de ventas, recibe el aviso de que debe iniciar una capacitación de inmediato en una CRM nueva debido a que el sistema anterior “se dejó de usar”. Imagine además qué sucedería si esa situación se produjera a fin de trimestre.

El equipo de TI es responsable del mantenimiento y las actualizaciones de software que implementan, y suele estar a cargo de la planificación para cambios inesperados; no obstante, son los usuarios (y a fin de cuentas, la empresa) quienes sufren los efectos negativos.



La empresa de investigaciones Gartner calcula que una hora de inactividad en un sistema esencial le cuesta a la compañía un promedio de \$42,000.

Sección III:

Los costos de la discontinuidad

Cuando depende de aplicaciones de software para ejecutar funciones esenciales de su empresa, como la trayectoria de ventas, cualquier período de inactividad es costoso. La imposibilidad de acceder a datos, comunicarse con los clientes o cerrar negocios equivale a una pérdida de ganancias o a costos más graves. La empresa de investigaciones Gartner calcula que una hora de inactividad en un sistema esencial le cuesta a la compañía un promedio de \$42,000.

Ahora, imagine si su sistema de soporte para clientes o de automatización de ventas permaneciera desactivado por más de algunas horas... digamos, unas semanas. Si inesperadamente, o incluso con algún tipo de advertencia, dejara de tener acceso a sus sistemas, reconstruir el mismo sistema con otro producto de software requiere tiempo y mucha energía.

Los costos adicionales incluyen:

- ✓ Compra de software de reemplazo.
- ✓ Personal o asesores para duplicar personalizaciones en un sistema nuevo.
- ✓ Costos de capacitación y curva de aprendizaje del personal.
- ✓ Posibles costos legales por la readquisición de datos (más información a continuación).

Todos esos costos son importantes. Pueden dificultar las operaciones en las organizaciones más grandes y ser catastróficos para las empresas más pequeñas. Es por eso que es de suma importancia garantizar su acceso a los datos y al sistema en el caso de que se produzca alguna catástrofe o la “desactivación” inesperada de sus aplicaciones de SaaS.

Potencial de pérdida de ganancias

Un solo minuto de inactividad puede ocasionar grandes pérdidas.

Aplicación comercial	Costo por minuto calculado por interrupción
Administración de la cadena de suministros	\$11,000
Comercio electrónico	\$10,000
Servicio al cliente	\$3,700
ATM/PDV/EFT	\$3,500
Administración financiera	\$1,500
Administración de capital humano	\$1,000
Mensajería	\$1,000
Infraestructura	\$700

Fuente: Alinean

Sección IV: ¡Aprópiase de sus datos!

Cuando las aplicaciones de SaaS ganaron popularidad por primera vez en la última década, las principales objeciones sobre el modelo se enfocaron en la seguridad de los datos. Se demoró en adoptar el proceso de acceder a datos almacenados fuera del servidor de seguridad de la compañía; sin embargo, ahora la mayoría de las organizaciones tienen un alto nivel de comodidad al saber que sus datos se encuentran “en la nube” y no en sus servidores.

No obstante, cuando se trabaja con un proveedor de aplicaciones, es importante tomar la decisión correcta sobre los proveedores para garantizar:

- ✓ Que sus datos siempre sean “suyos”.
- ✓ Que siempre tenga acceso a sus datos.
- ✓ Que pueda recuperar TODOS sus datos, sin importar lo que le suceda al proveedor de SaaS.

Cuando otro proveedor alberga sus datos, también debe asegurarse de que el proveedor no use los datos de sus clientes con otros fines propios. Algunos proveedores de SaaS de CRM, por ejemplo, usan los datos de los clientes en su entorno de SaaS para generar servicios de datos, como listas de contactos que pueden vender como un negocio paralelo. Usted sabe bien que no le agrada que su nombre aparezca en una lista de contactos alquilados. Entonces, no permita que la información de sus clientes sea vendida (posiblemente a sus competidores) antes de que usted lo haga.

Preguntas para hacer al posible proveedor de SaaS:




- ✓ ¿Con qué frecuencia puedo exportar mis datos?
- ✓ ¿Puedo exportarlos en diversos formatos?
- ✓ ¿Solo puedo exportar la base de datos? ¿Qué sucede con los datos sin estructuras, como secuencias de actividades, registros de llamadas y otros metadatos del sistema?
- ✓ ¿Cómo garantiza el acceso a mis datos en el caso de que se produzca una catástrofe o la discontinuidad de la empresa?

Si el posible proveedor no puede responder esas preguntas ni “dejar una constancia por escrito” como parte de su SLA (que es más importante aún), le recomendamos que vuelva a considerar sus opciones.



Sección V: Cómo tomar una decisión sabia

Al momento de tomar una decisión sobre una aplicación empresarial, hay diversos factores en juego:

-  **Características:** desea que el sistema trabaje como usted lo hace.
-  **Facilidad de uso:** los usuarios necesitan herramientas intuitivas.
-  **Costo:** desea lo anterior, sin que cueste mucho.

No obstante, a pesar de que muchas ofertas de SaaS brindan estos beneficios atractivos, algunas veces incluso a precios aparentemente tentadores, debe pensar en los posibles costos que implican los períodos de inactividad indefinidos o prolongados. Al momento de elegir una aplicación empresarial para tratar con clientes, tenga en cuenta las siguientes preguntas a modo de guía:

- ✓ ¿Hay diversas maneras para implementar este software, en caso de que cambien mis necesidades?
- ✓ ¿Siempre seré “dueño” de mis datos y tendré acceso sin restricciones a ellos?
- ✓ ¿Aún podré acceder a este software de algún modo, incluso si el proveedor deja de existir, si es comprado, si el producto es discontinuado o si algún otro suceso inesperado detiene el servicio de SaaS?
- ✓ ¿El proveedor deja constancia “por escrito”?



...piense en los posibles costos que implican los períodos de inactividad indefinidos o prolongados...”



Sección VI: Conclusiones

Implementar software, sea del tipo que sea, es una decisión importante, por lo que debe prestarse especial atención al asunto. Las aplicaciones basadas en la nube o SaaS ofrecen muchos beneficios de costos y para los usuarios. No obstante, elegir al proveedor de SaaS incorrecto puede tener consecuencias catastróficas imprevistas.

Para evitar posibles impactos en la productividad o períodos de inactividad devastadores, asegúrese de hacerle las preguntas adecuadas a cualquier posible proveedor. Implemente con “una previsión de futuro” en mente. Además, siempre que sea posible, asegúrese de obtener planes de continuidad empresarial por escrito de todos sus proveedores de SaaS, ya sea como un documento único o incluido en un contrato de nivel de servicio (SLA).

Al elegir a un proveedor de SaaS con diversas opciones de implementación, un software abierto capaz de durar más tiempo que la misma empresa y un plan de continuidad empresarial sólido, puede implementar aplicaciones de SaaS y basadas en la nube con el más alto nivel de seguridad.



Fuentes:

googleblog.blogspot.com/2013/03/a-second-spring-of-cleaning.html
www.samanage.com/blog/2010/08/top-questions-for-your-saas-vendor-data-retention-and-ownership
www.ariasystems.com/blog/?p=311
www.evolver.com/blog/costs-and-scope-of-unplanned-outages.html
www.networkworld.com/careers/2004/0105man.html
www.bizjournals.com/seattle/blog/techflash/2009/10/entellium_one_year_later.html?page=all

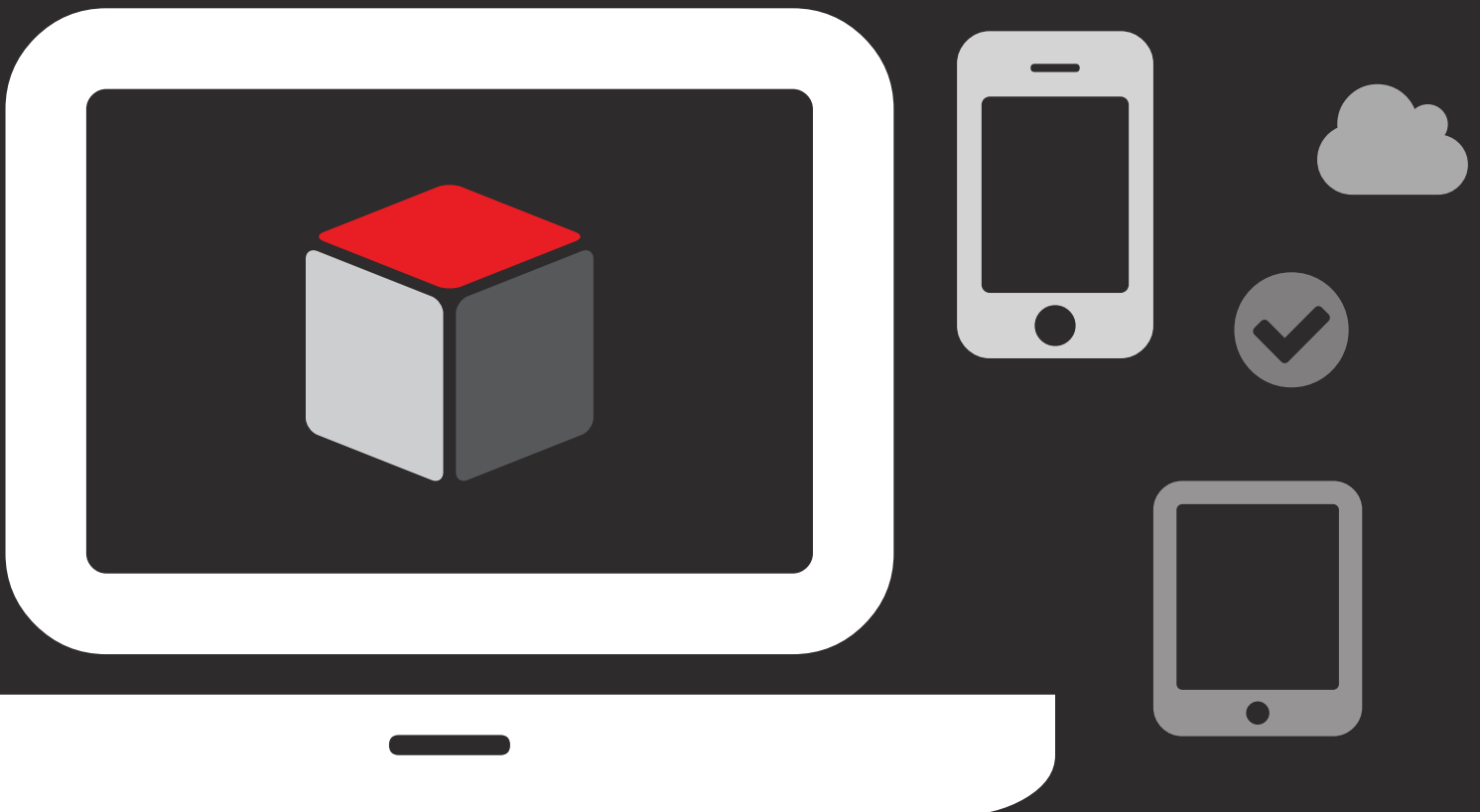
Pruebe Sugar

Pruebe SugarCRM gratis



Nuestra prueba gratis contiene datos precargados para facilitar su uso.
No se requiere tarjeta de crédito. Sin instalación. ¡Comience de inmediato!

Realice la prueba gratis hoy en
www.sugarcrm.com/try-sugar



SugarCRM

La plataforma de administración de las relaciones con los clientes (CRM) líder del mercado de SugarCRM brinda una herramienta indispensable para cada individuo que trata con clientes. Desde vendedores, comerciantes y agentes de atención al cliente hasta recepcionistas y ejecutivos, SugarCRM proporciona una inteligencia mejorada para cada usuario, que ayuda a los empleados a tomar mejores decisiones y crear relaciones extraordinarias con los clientes.

www.sugarcrm.com

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

www.sugarcrm.com

Copyright © 2014 SugarCRM, Inc.

Todos los derechos reservados. SugarCRM y el logotipo de SugarCRM son marcas comerciales registradas de SugarCRM, Inc. en los Estados Unidos, la Unión Europea y otros países. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías.

04-14-01-MX-Medialoc

